

SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PADA FASILITAS DAN PELAYANAN TEMPAT WISATA PERMANDIAN AIR PANAS LEJJA KABUPATEN SOPPENG

MUH.WAL'FAUN
Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Makassar
Walfaun07@gmail.com

ABSTRAK

MUH.WAL'FAUN 2019. Survey Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Fasilitas Dan Pelayanan Tempat Wisata Permandian Air Panas Lejja Kabupaten Soppeng. Skripsi. Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Makassar. Pembimbing I, H. La Kamadi, Pembimbing II H. Muhammadong.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana tingkat Kepuasan pengunjung pada fasilitas dan pelayanan tempat wisata permandian air panas Lejja Kabupaten Soppeng. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah semua pengunjung tempat wisata permandian air panas Lejja Kabupaten Soppeng. Sampel penelitian terdiri dari 50 orang pengunjung pada fasilitas dan pelayanan tempat wisata permandian air panas Lejja Kabupaten Soppeng. Teknik pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif menggunakan fasilitas komputer melalui program SPSS. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil Tingkat kepuasan pengunjung pada Fasilitas dan pelayanan di tempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng kategori cukup puas, adapun kriteria cukup puas yaitu 22 atau 44% pengunjung.

Kata kunci: *Kepuasan, Pelayanan, Fasilitas.*

PENDAHULUAN

Manusia pada hakikatnya tidak terlepas dari kegiatan rekreasi atau berwisata. Tujuan dari kegiatan ini pada dasarnya untuk melepaskan kejenuhan, kelelahan dengan bersenang-senang untuk mengisi waktu luang dengan pemulihan kondisi dari segala beban pikiran yang timbul dari kegiatan sehari-hari. Dalam rekreasi, masyarakat atau individu dapat menjumpai, menjalani, menikmati ketenangan, dan kebahagiaan lewat rekreasi. Dalam kehidupan sehari-hari, rekreasi tidak asing bagi kita semua namun pengertiannya masih kurang kita pahami, untuk itu kita perlu mengerti dan memahami arti dari rekreasi itu sendiri.

Mengenai hal di atas, pengertian rekreasi yang tercantum dalam buku Pedoman Pendidikan Rekreasi (Depdikbud 1986:3) yaitu: “Kegiatan dalam pemanfaatan waktu luang yang dilakukan atas kemauan sendiri atau sipelaku, menambah kecerdasan, keterampilan, mempertinggi budi pekerti, serta menambah tenggang rasa dalam sistem sosial gotong royong”

Pariwisata adalah aktivitas atau kegiatan yang sudah dikenal sejak dahulu kala merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk bersantai dan berekreasi. Diperlukan persiapan yang mantap untuk aktivitas ini, dimana ada sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan berbagai tujuan. Keputusan seseorang untuk melakukan perjalanan wisata dipengaruhi oleh kuatnya faktor

pendorong dan faktor penarik yang memotivasi wisatawan untuk mengambil keputusan melakukan perjalanan wisata seperti berdagang, berobat, berolahraga maupun melaksanakan kegiatan agama merupakan contoh faktor pendorong. Namun ada juga beberapa faktor lain yang menjadi penarik orang melakukan perjalanan wisata yaitu seseorang yang berkunjung ke destinasi secara terus-menerus yang disebabkan oleh adanya keunikan, keragaman atraksi dan pertunjukan berbeda dengan destinasi lainnya

Sejauh ini salah satu hal yang menjadi perhatian besar kalangan pemangku kebijakan sektor pariwisata adalah terkait tingkat kepuasan pengunjung/wisatawan yang berkunjung ke sebuah daya tarik

wisata. Berbagai faktor menjadi penentu kepuasan pengunjung atau wisatawan, salah satunya terkait dengan kondisi tempat dan wahana sebuah kawasan wisata. Kondisi tempat yang nyaman serta ditunjang dengan berbagai fasilitas wisata tentu saja akan berpengaruh pada tingkat kepuasan wisatawan. Namun sangat disayangkan masalah tingkat kepuasan pengunjung sering diabaikan oleh para pengelola.

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa . Dalam jangka panjang ini sebaiknya pengelola mampu untuk memahami dengan seksama harapan wisatawan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian pihak manajemen atau pengelola dapat meningkatkan kepuasan pelanggan

dimana pengelola lebih memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan segera melakukan perbaikan kinerja dalam memberikan pelayanan.

Salah satu daerah di Sulawesi Selatan yang memiliki potensi daya tarik wisata untuk berekreasi yang tergolong cukup terkenal adalah daerah Kabupaten Soppeng. Kabupaten Soppeng merupakan salah satu kabupaten yang ada di Sulawesi Selatan yang terkenal dengan tempat dan wahana rekreasinya yang identik dengan keindahan alamnya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Rekreasi

Rekreasi merupakan kata yang sering diucapkan oleh banyak orang, karena rekreasi merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan

manusia yang bersifat umum, dan belum sampai pada hakekat daripada rekreasi. Jika orang bertanya apakah yang dimaksud dengan rekreasi., maka agak sukar untuk memberikan jawaban dengan rumusan secara tegas.

2. Sejarah Singkat Kabupaten Soppeng

Asal mula nama Soppeng sampai saat ini para pakar dan budayawan belum ada kesepakatan bahkan dalam sastra Bugis tertua I La Galigo telah tertulis nama Kerajaan Soppeng yang berbunyi:“ *Iyyanae Sure Puada Adaengngi Tanae Ri Soppeng, Nawalainna Sewo-Gattarreng, Noni Mabbanua Tauwe Ri Soppeng, Naiyya Tau Sewoe Iyanaro Ri Yaseng Tau Soppeng Riaja, Iyya Tau Gattarengnge Iyanaro Riaseng Tau Soppeng Rilau*” Berdasarkan naskah lontara tersebut

diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penduduk tanah Soppeng mulanya datang dari dua tempat yaitu Sewo dan Gattareng.

3. Letak Geografis Kabupaten Soppeng

Kabupaten Soppeng terletak pada 119° 42' 19.1916" sampai 120° 5' 45.1752" Bujur Timur dan 4° 5' 57.138" sampai 4° 32' 19.4028" Lintang Selatan. Kabupaten Soppeng adalah salah satu Kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibukota Kabupaten Soppeng adalah kota Watansoppeng yang berada pada ketinggian 120 m di atas permukaan laut.

4. Permandian Air Panas Lejja

Pemandian Air Panas Lejja merupakan salah satu objek wisata unggulan yang banyak dikunjungi oleh

wisatawan mancanegara. Pemandian ini berada dalam kawasan hutan lindung yang berbukit dengan panorama alam yang indah, sejuk dan nyaman di Desa Bulu'E Kecamatan Marioriawa sekitar 44 Km sebelah Utara Kota Watansoppeng atau sekitar 14 Km dari Ibu Kota Kecamatan Marioriawa.

5. Kepuasan Pengunjung

Kata kepuasan (satisfaction) menurut Tjiptono dan Georgeus barasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "fatio" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau membuat suatu memadai". Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011), kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan suatu usaha, baik pada

penjualan produk barang maupun jasa. Dalam bisnis yang berorientasi terhadap pasar, upaya memenuhi kebutuhan pelanggan, bisa dilihat dari sisi pelanggan, kunci keberhasilan perusahaan terletak pada kepuasan pelanggan.

6. Fasilitas Tempat Wisata

Ketersediaan fasilitas pada suatu objek wisata merupakan suatu faktor pendukung bukan faktor pendorong karena fasilitas tersebut akan berkembang pada saat yang sama atau sesudah suatu objek wisata berkembang. Menurut Sulastiyono (2011:98), fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas, sehingga kebutuhan-kebutuhan pengunjung

dapat terpenuhi selama melakukan aktivitas berwisata.

7. Pelayanan Tempat Wisata

Definisi pelayanan menurut J. Supranto (2006: 227), mengatakan “Layanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. Dari definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

adapun lima dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh

Zeithaml dkk. (1988) dalam Tjiptono (2006: 87) meliputi:

- 1) Keandalan (reliability)
- 2) Daya tanggap (responsiveness)
- 3) Keyakinan (assurance)
- 4) Empati (empathy)
- 5) Bukti langsung (tangibles)

8. Hubungan antara Kepuasan Pengunjung terhadap Fasilitas dan Pelayanan Tempat Wisata

Fasilitas dan pelayanan suatu destinasi wisata sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Dalam konteks ini, fasilitas dan pelayanan yang memadai dan lengkap dapat membuat para wisatawan merasa nyaman dan terpenuhi kebutuhannya. Misalnya, dalam suatu destinasi wisata, fasilitas umum (toilet, parkir, tempat ibadah) yang memadai

dapat menciptakan rasa nyaman bagi para wisatawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket (kuesioner). Adapun teknik pengambilan data dengan menggunakan angket untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada fasilitas dan pelayanan tempat permandian air panas Lejja Kabupaten Soppeng. Menurut Soehardi Sigit (1999: 152) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan keadaan yang ada menurut kenyataannya. Skor yang diperoleh dari angket kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran umum tingkat kepuasan pengunjung ditempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng dapat dilihat dalam rangkuman hasil analisis deskriptif berikut yaitu kepuasan pengunjung wisata diukur dengan angket yang berjumlah 40 butir pertanyaan yang terdiri dari indikator fasilitas dan Pelayanan dengan rentang skor 1 – 5, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 119 – 181. Setelah data ditabulasi, diskor, dan dianalisis dengan bantuan *software MS Exel* dan *SPSS 20.0*, dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 119, nilai maksimum = 181, rata-rata (*mean*) = 149,16,

median = 146,50, modus sebesar = 144, *standard deviasi* = 13,568. tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan Pada fasilitas dan pelayanan ditempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng, pada kategori sangat puas yaitu 5 orang atau dengan persentase 10%, pada kategori puas yaitu 7 orang atau dengan persentase 14%, pada kategori cukup puas yaitu 22 orang atau dengan persentase 44%, pada kategori tidak puas yaitu 13 orang atau dengan persentase 26%, dan pada kategori sangat tidak puas yaitu 3 orang atau dengan persentase 6%.

2. Pembahasan

Pembahasan dari hasil analisis data kepuasan pengunjung yang terdiri dari fasilitas dan pelayanan yang dilakukan peneliti terhadap 50 orang

sampel, sebagian besar berada pada kategori cukup puas dengan persentase 44%. Hasil tersebut dapat diartikan fasilitas dan Pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pengunjung merasa senang berkunjung di tempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng mempunyai kesan yang baik dan merasa puas.

1. Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh tingkat kepuasan pengunjung pada fasilitas yang diberikan oleh ditempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng, sebagian besar berada pada kategori cukup puas dengan persentase 32%. Hasil tersebut dapat diartikan fasilitas yang diberikan pengelola tempat. tingkat kepuasan pengunjung pada fasilitas terhadap pengunjung

sudah cukup baik dan dapat diterima oleh sebagian besar oleh pengunjung. Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan oleh kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para pelayan yang bekerja di tempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng.

Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan kunjungan di tempat wisata. Apabila pengunjung merasa tidak puas terhadap suatu fasilitas yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pengunjung merasa puas maka dia akan mempunyai kesan dalam dirinya..

2. Pelayanan

Dari hasil analisis data terhadap hasil tes penelitian di atas diperoleh tingkat kepuasan pengunjung pada pelayanan yang diberikan oleh pengunjung wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng dalam kategori tidak puas dengan persentase 40%.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan ditempat permandian air panas lejja masih kurang dan masih perlu ditingkatkan karena pelayanan merupakan proses interaksi antara seseorang yang berupaya memenuhi kebutuhan dengan seseorang yang ingin terpenuhi kebutuhannya oleh karena itu tindakan harus dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung permandian air panas lejja.

Pelayanan yang cukup baik tersebut tentu saja akan berdampak pada peningkatan pengunjung, dikarenakan pengunjung yang merasa puas pasti akan datang lagi dan lagi, bahkan kemungkinan akan mengajak teman untuk ikut, dengan demikian pelayanan yang baik secara tidak langsung juga akan meningkatkan keuntungan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik simpulan, pada hasil data tingkat kepuasan pengunjung di tempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng sebagai berikut:

Tingkat kepuasan pengunjung pada Fasilitas dan

pelayanan di tempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng kategori cukup puas, adapun kriteria cukup puas yaitu 22 atau 44% pengunjung.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian dan juga analisis terhadap hasil temuan tersebut, maka di peroleh beberapa hal yang dapat di sajikan sebagai saran terhadap pihak yang terkait, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan Fasilitas di tempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng dapat di tingkatkan guna

kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

2. Pengelolaan tempat wisata permandian air panas Lejja kabupaten Soppeng harus memberikan pelayanan yang baik agar pengunjung berkesan dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Diharapkan pemerintah Kabupaten Soppeng lebih memperhatikan sektor pariwisata dalam hal pengelolaan sarana dan prasarana tempat wisata dengan baik agar wisata permandian air panas Lejja bukan hanya sebagai tempat rekreasi alam tetapi juga sebagai sarana pendidikan rekreasi.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta

- Boud-Bovy, Manuel & Fred Lawson (1997). *Tourism and Recreation Development : A Handbook of Physical Planning Great Britain*: The Architectural press Ltd.
- Busrowi dan Suwandi. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Handi Irawan. (2002). *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- J. Supranto. (2006). *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kotler, Philip and Amstrong. (1997). *"Prinsip-prinsip Pemasaran"*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey: Prentice.
- Kusumah, Wijaya dan Dedi Dwitagama. 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Edisi : 2. Jakarta : PT Indeks.
- Spillane, James, J. (1994). *Pariwisata Indonesia: Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Kanisius. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Soehardi, Sigit. (1999). *"Pengantar Metodologi Sosial-Bisnis-Manajemen"*, Yogyakarta: Lukman Offset
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Cetakan ketujuh. Alfabeta. Bandung.
- SK. Menhut No. 636/Kpts-II/1996 tanggal 7 Oktober 1996 tentang Kawasan Pemandian Air Panas Lejja termasuk dalam hutan lindung
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang RI No 3 tahun 2005 tentang sistem keolahragaan nasional Website resmi pemerintah kabupaten Soppeng
- <https://soppengkab.go.id>. "sejarah Soppeng" (Diakses, Rabu, 08 Agustus 2018 jam 18.30 wita.)